DIAMANET

Nettoyage Industriel Responsable

Diamanet
179, avenue Achille Peretti
92200 Neuilly sur Seine
Tel : 01.55.62.01.61 / Fax : 01.47.99.74.34

Sommaire

Partie 1 - Présentation générale de la société Diamanet

1.1. L'implantation géographique

1.2. L'historique de la société

1.3. La charte éthique Diamanet
- A) Respect de l'individu
- B) Le développement durable
- C) La transparence
- D) La demande qualipropre

1.4. L'organigramme de la société

1.5. Nos activités

1.6. Rôles et missions de l'équipe d'encadrement
- A) Le Président
- B) Directeur Administratif et Financier
- C) Service Commercial
- D) Les inspecteurs

1.7. Rôles et missions des équipes sur site
- A) Les agents de propreté

1.8. Notre matériel d'entretien
- A) Notre équipement technique

1.9. Nos tenues de travail
- A) Tenue standard

1.10. Nos références

1.11. Nos fournisseurs et partenaires

1.12. Engagement de la direction

Partie 2 - Présentation de notre organisation

2.1. Le management du système Qualité-Environnement
- A) La certification ISO 9001 et 14001
- B) Qualipropre
- C) Les produits : composants majeurs de notre prestation
- D) Les fiches de données sécurité (FDS) et informations produits
- E) Analyse environnementale avec impact significatif
- F) Processus des ressources humaines
- G) Processus entretien régulier
- H) Contrôle des prestations

2.2. Gestion de stocks : achat produits et matériels

2.3. Les travaux exceptionnels

Préambule

L'entretien et le nettoyage professionnel des locaux requièrent une attention toute particulière. En établissant les spécificités propres de chaque client, nous nous engageons à réaliser une prestation conforme aux attentes, et de qualité. De plus, en tant qu'entreprise responsable, Diamanet s'engage aussi pour l'avenir de notre planète et des générations futures, en utilisant des produits de nettoyage professionnels écoresponsables, dont l'impact est plus limité sur l'environnement.

Aujourd'hui, Diamanet c'est une équipe à taille humaine, avec toutes les valeurs que cela inclut : écoute, compréhension, disponibilité, réactivité. Notre objectif : être toujours au plus près de vous. Depuis notre création, nous sommes clairement et fortement engagés en matière de sécurité, de formation, de non-discrimination, d'égalité des chances et de politique senior, car nous nous engageons aussi auprès des personnes avec qui nous travaillons. Ce qui signifie que nous nous assurons à la fois de leurs bonnes conditions de travail, mais aussi qu'ils soient en parfait accord avec la législation française.

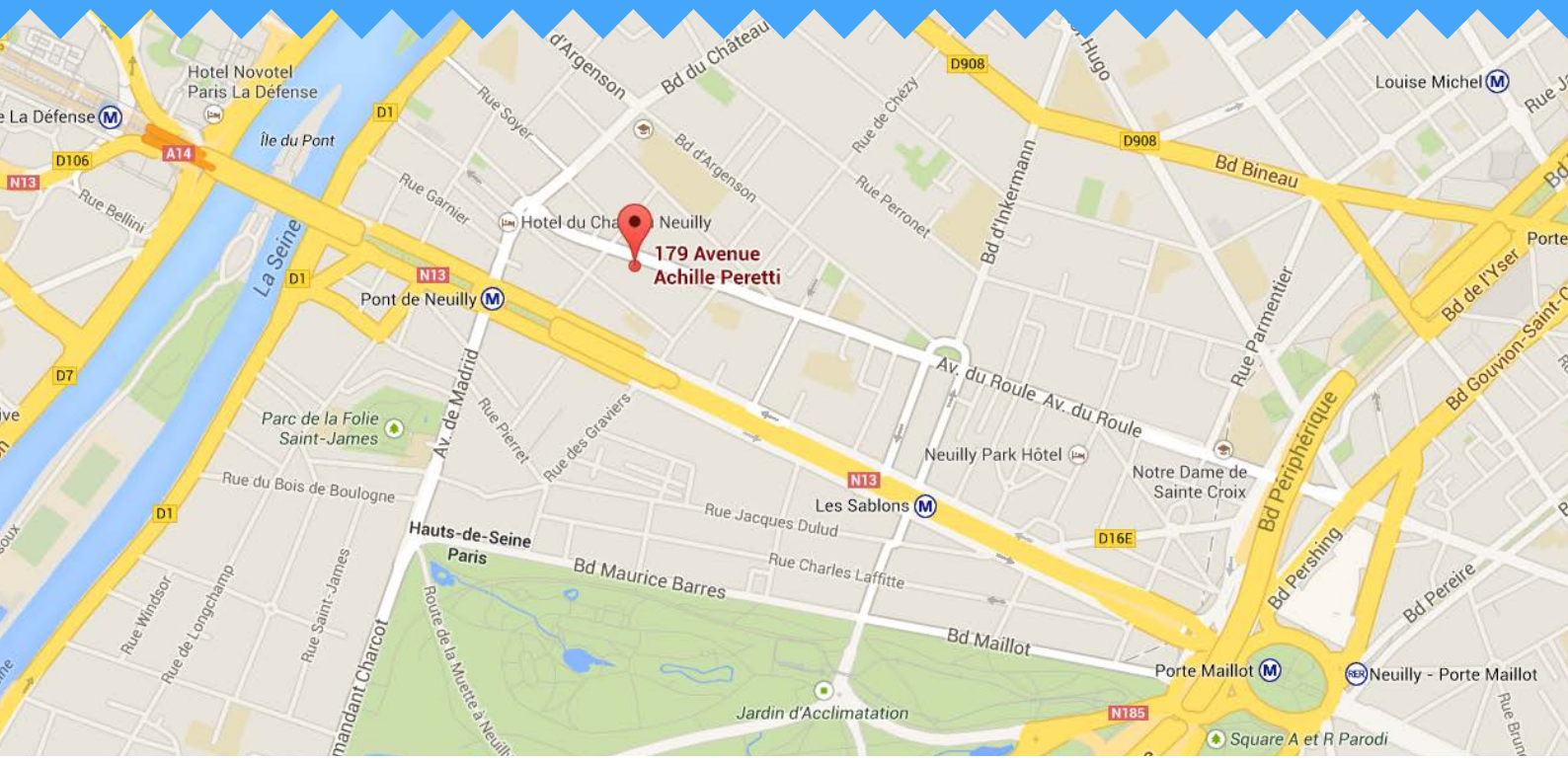
Forte d'une expérience de plus de 10 ans, Diamanet s'est déjà forgée une clientèle conséquente dans des domaines aussi diversifiés que les entreprises de réseau, les locaux professionnels, l'événementiel, la restauration, les chaines de magasins. Situés en Ile de France, où nous centralisons notre activité, nous intervenons également sur tout le territoire national à travers l'exécution de prestations pour des entreprises de réseau.

Ce mémoire technique vous permettra d'avoir toutes les informations nécessaires sur notre société, notamment sur notre mode d'organisation général, les moyens humains et les moyens techniques utilisés lors de nos prestations. Vous y trouverez aussi les éléments vous permettant de juger que nous mettons tout en oeuvre pour produire des prestations de valeur, diverses, complètes, de qualité réglementaire, économiques et répondant à une politique de développement durable.

Partie 1

Présentation générale de DIAMANET

Diamanet
179, avenue Achille Peretti
92200 Neuilly sur Seine
Tel : 01.55.62.01.61 / Fax : 01.47.99.74.34



1.1 l'implantation géographique

Diamanet

Président :
Jacquin Jeremy

179, Avenue Achille Peretti
92200 Neuilly sur seine
Tel : 01 55 62 01 61
Fax : 01 47 99 74 34

Courriel :
contact@diamanet.com

1.2 L'historique

La société Diamanet a été fondée en 2006 par Jérémy Jacquin, actuel dirigeant de l'entreprise.
Seul pour commencer, il est désormais entouré de plus de 180 salariés. Aujourd'hui, Diamanet c'est avant tout une équipe de femmes et d'hommes aux compétences multiples, et une structure nous permettant de proposer des offres de qualité pour satisfaire pleinement chaque client.

L'intégration de notre personnel, la diversité, le développement de notre savoir-faire et notre réactivité sont nos principaux atouts. Mais l'entreprise se veut également responsable. Responsable vis-à-vis de ses clients en leur fournissant des prestations de qualité, responsable vis-à-vis de ses employés en s'assurant de leurs bonnes conditions de travail, et de leur bonne situation avec la législation française mais surtout, responsable vis-à-vis de la planète et des générations futures, en utilisant un maximum de produits écoresponsables au quotidien.

1.3 La charte éthique Diamanet

A) Respect de l'individu

Le respect des nouvelles législations, telles que l'évolution des normes de sécurité et l'amélioration des compétences via la formation, sont des éléments qui favorisent et valorisent les ressources humaines. Concrètement, cela représente la mise en place d'un plan de prévention pour chaque chantier et des collaborations avec l'Inhni et le CFPS pour la formation des agents.

B) Le développement durable

Soucieux du problème environnemental et du bien-être de ses collaborateurs, nous prenons toutes les mesures adaptées aux besoins d'aujourd'hui pour minimiser notre impact sur la planète.

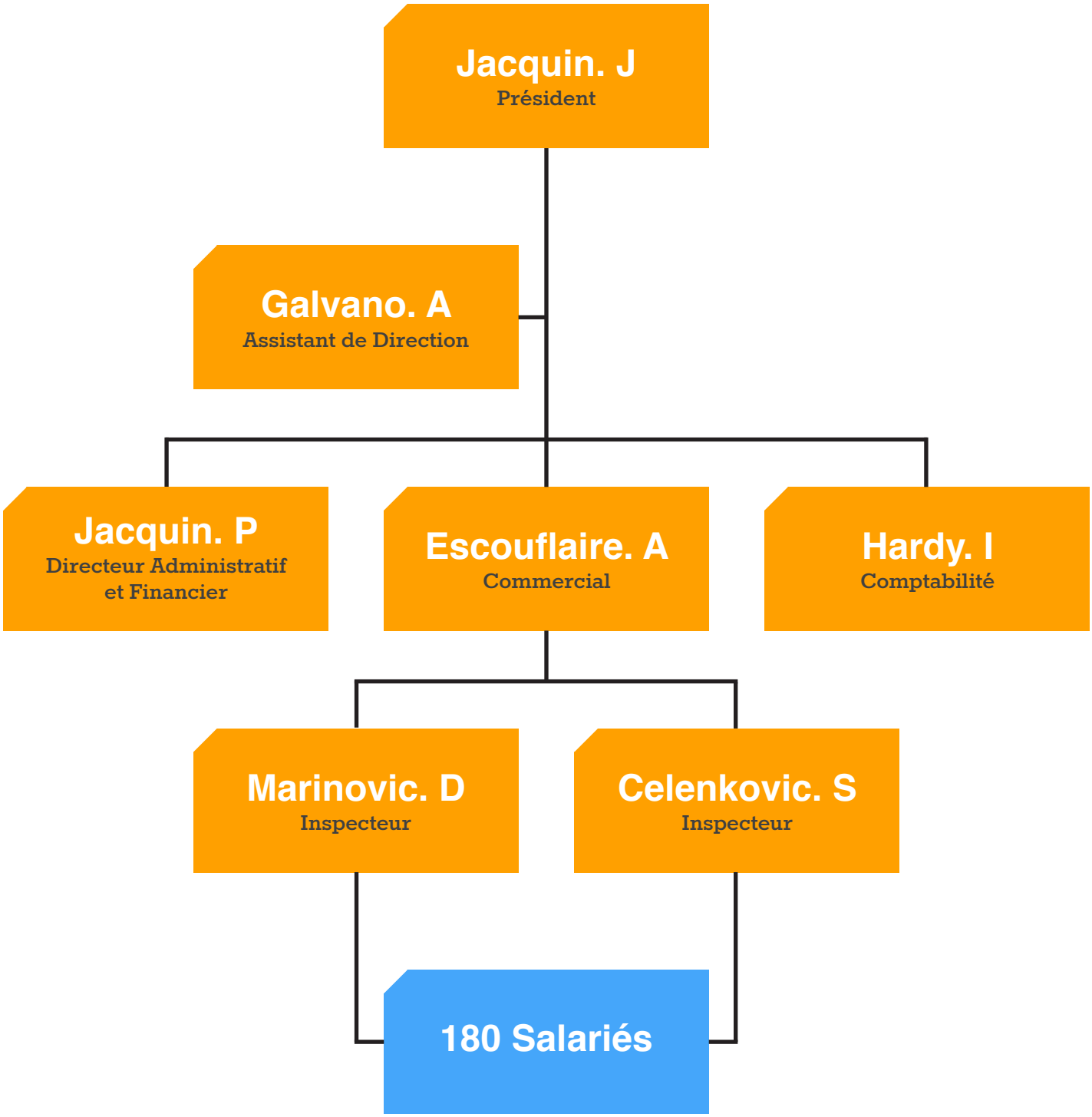
C) La transparence

Notre société assure à ses collaborateurs et à ses clients, une totale transparence dans ses actions et sa situation. Pour cela nous favorisons la communication et nous engageons à être au maximum disponibles et joignables.

D) La demande qualipropre

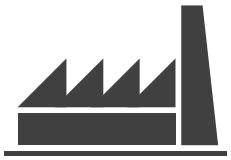
Le label Qualipropre est délivré aux professionnels exerçant une activité dans le domaine du nettoyage et de la propreté. Il garantit que l'entreprise dispose des moyens nécessaires pour dispenser une prestation de qualité, qu'elle est financièrement saine, qu'elle pratique une politique juste et raisonnée et enfin, qu'elle dispose d'un personnel compétent et formé.

1.4 L'organigramme de la société

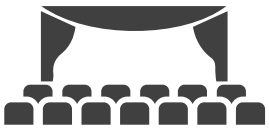


Diamanet
179, avenue Achille Peretti
92200 Neuilly sur Seine
Tel : 01.55.62.01.61 / Fax : 01.47.99.74.34

1.5 Nos activités



Industrie



Salles de spectacle

Hôtels

Chaîne de magasins

Restauration

Immeubles

Showroom

Bureaux

Diamanet
179, avenue Achille Peretti
92200 Neuilly sur Seine
Tel : 01.55.62.01.61 / Fax : 01.47.99.74.34

1.6 Rôles et missions de l'équipe d'encadrement

A) Président

Jacquin Jeremy

Créateur de l'entreprise en 2006 et principal dirigeant. L'entreprise compte aujourd'hui 180 salariés.
Les missions du Directeur d'entreprise Diamanet :

- Être le représentant moral et juridique de la structure.
- Définir les stratégies globales du fonctionnement de l'entreprise à court et à moyen termes.
- Gérer l'activité commerciale, technique, administrative et financière.
- Réaliser un travail de veille afin d'évaluer la concurrence sur le marché, dans le domaine d'activité.
- Représenter l'image de l'entreprise auprès de ses clients et fournisseurs.
- Evaluer l'ensemble de ses collaborateurs.

B) Directeur Administratif et Financier

Il pilote et participe aux missions de planification, de gestion et de coordination des tâches administratives financières et comptables de la structure.

C) Service commercial

Les missions du service :

- Gérer les contrats et établir les cahiers des charges.
- Planifier l'implantation : organisation, besoins, impact sur le fonctionnement des processus de la société.
- S'assurer du respect des objectifs en termes de chiffre d'affaires.
- Vérifier les études de marges par site.
- Être l'acteur du relationnel interne (réunions inspecteurs et QHSE).
- Analyser le marché pour les orientations commerciales.
- Définir avec la direction la politique tarifaire en fonction des marchés.

D) Les inspecteurs

Nom	Prénom	Mission	Date d'entrée chez Diamanet
Marinovic	Dragan	Inspecteur	01/01/2010
Celenkovic	Sabina	Inspecteur	01/01/2011

Un inspecteur est désigné sur un secteur défini et est en charge de plusieurs sites.

Les missions des inspecteurs :

- Gérer et optimiser l'exploitation des sites en garantissant le respect du cahier des charges, la qualité des prestations et l'application des mesures de sécurité.
- Rendre compte du résultat de ses activités.
- Evaluer les chefs d'équipe ainsi que les agents de propreté.
- Rendre compte des anomalies constatées, des risques encourus et présenter en conséquence son plan d'actions pour assurer le respect de ses engagements.
- Le management. Gestion des salariés selon un planning, gestion des absences et des remplacements. Il transmet les éléments administratifs et gère le recrutement des agents de propreté.
- Le relationnel client. L'inspecteur est l'interlocuteur privilégié des clients et le garant de la prestation. Il répond aux éventuelles réclamations des clients et planifie les contrôles qualité. En cas de non-conformité, il met en place les actions correctives.
- La gestion des produits, du matériel et des consommables. Tous les mois, l'inspecteur est en charge de commander les produits, le matériel et les consommables pour le bon fonctionnement de la prestation. Il les livre ensuite sur les sites des clients. Selon l'ampleur du chantier, Diamanet mettra en place un ou plusieurs agents de propreté qui seront accueillis et formés à leurs arrivées.

1.7 Les rôles et missions des équipes sur site

A) Les agents de propreté

A ce jour, Diamanet compte 180 agents de propreté.
Les missions de l'agent de propreté :

- Il consulte le cahier de liaison et communique au chef d'équipe et/ou inspecteur, toute remarque ou observation nécessitant une réponse.
- Il vérifie le matériel, les produits nécessaires à son travail et l'équipement des consommables (essuie-mains, papier hygiénique, savon liquide, sachets périodiques).
- Il fait part de ses commentaires, ou de ses besoins, à l'inspecteur.
- Il se doit d'être reconnaissable par la tenue vestimentaire de la société.
- Il applique les procédures de sa fiche de poste.
- Il respecte les règles d'hygiène.
- Il applique les consignes de sécurité du site.
- Il émarge les feuilles de pointage (horaires de présence).

1.8 Notre matériel d'entretien

A) Notre équipement technique

1) Les auto-laveuses

2) Les mono-brosses

Diamanet
179, avenue Achille Peretti
92200 Neuilly sur Seine
Tel : 01.55.62.01.61 / Fax : 01.47.99.74.34

3) Les injection-extraction

4) Les aspirateurs à poussière

Diamanet
179, avenue Achille Peretti
92200 Neuilly sur Seine
Tel : 01.55.62.01.61 / Fax : 01.47.99.74.34

5) Les aspirateurs à eau

6) Les chariots de ménage

Diamanet
179, avenue Achille Peretti
92200 Neuilly sur Seine
Tel : 01.55.62.01.61 / Fax : 01.47.99.74.34

7) Asséchеur / Déshumidificateur

8) Les nettoyeurs haute pression

Diamanet
179, avenue Achille Peretti
92200 Neuilly sur Seine
Tel : 01.55.62.01.61 / Fax : 01.47.99.74.34

1.9 Nos tenues de travail

A) Tenue standard

Grâce à sa tenue « Diamanet », notre personnel est facilement identifiable sur les sites de nos clients.
Chaque agent est muni d'un équipement de protection individuel comprenant :

- Pour les hommes > un ensemble veste et pantalon, tee-shirt, polo ou sweat-shirt.
- Pour les femmes > une blouse.

Pour une partie du personnel (travaux en extérieur) est fourni :

- Une doudoune sans manches.
- Un manteau capuche.
- Un casque et un harnais de sécurité.
- Chaussures de sécurité.

Diamanet
179, avenue Achille Peretti
92200 Neuilly sur Seine
Tel : 01.55.62.01.61 / Fax : 01.47.99.74.34

1.10 Nos références

BUS PALLADIUM

MAGAM

rmdm architectes

Fender

FINANCES PUBLIQUES

mission locale de Paris

EDIMARK SANTÉ

VIVACTIS PUBLIC RELATIONS

HERMES Jardinerie HERMES
Une jardinerie au cœur de Neuilly

GALERIES Lafayette

Galerie Orem
art contemporain chinois
contemporary chinese art

PIAGGIO®

cncfs
www.formation-cncfs.fr

kreon
tools of light

1.11 Nos fournisseurs et partenaires

Nous avons scrupuleusement sélectionné nos fournisseurs, qui sont des partenaires indispensables à la bonne réalisation des travaux qui nous sont conférés.

ELIS : distributeurs essuie main et papier toilette

TASKI : matériel / équipement technique

NILFISK : matériel / équipement technique

P.L.G : consommables

ECOUTE & QUALITE : accompagnement certification ISO

ARGOS : consommables

Diamanet
179, avenue Achille Peretti
92200 Neuilly sur Seine
Tel : 01.55.62.01.61 / Fax : 01.47.99.74.34

1.12 Engagement de la direction

La société Diamanet met tout en place pour que les exigences de ses clients soient clairement déterminées et respectées. Cela se traduit par :

- la mise en place d'un système de management qualité et environnement, à travers les référentiels ISO 9001 et 14001 basé sur l'amélioration continue.
- des moyens de mesure de satisfaction du client et des actions d'améliorations. Les outils sont des fiches d'appréciation « Qualité » adressées aux clients, des procédures spéciales, des exigences de traçabilité et toujours des rapports de proximité et de réactivité.
- La formation et la sensibilisation du personnel.
- La transparence vis-à-vis de nos clients et de nos collaborateurs.

A) Le Plan Qualité

1) Le suivi qualité

Le suivi sera effectué de la façon suivante :

- De façon quotidienne par le chef d'équipe du site, si celui-ci est prévu dans l'organisation.
- En cours de mois notre inspecteur assure un suivi, en présence du « chef d'équipe » le cas échéant, selon les besoins du site et les attentes du client.

2) Le contrôle qualité

L'inspecteur prendra contact avec son client, afin d'assurer le contrôle qualité du site.
Nota : Les fréquences de passage sont fonction des besoins du site et des souhaits du client et seront définies lors du démarrage de l'activité sur le site.
Notre inspecteur assure un suivi, par l'intermédiaire de la fiche de suivie qui assure un contrôle de la qualité des prestations effectuées par notre équipe.

3) Une grande souplesse de fonctionnement

Les prestations et fréquences prévues par le Cahier des Charges peuvent être modifiées en fonction de vos impératifs. Toute demande de votre part de travaux ponctuels fera l'objet d'une réponse et d'une exécution rapide et efficace.

4) Nos produits

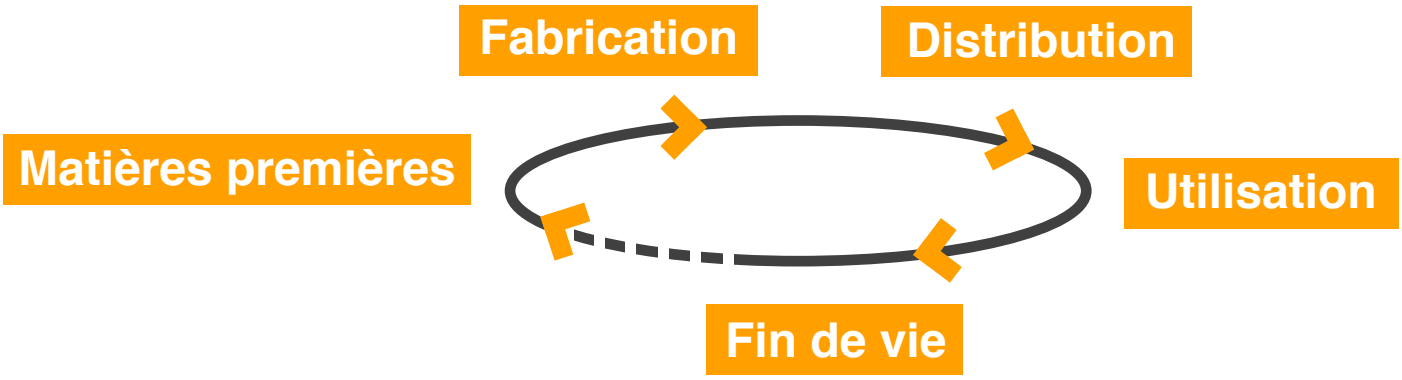
Une large gamme de produits et consommables choisis pour leur fiabilité et agréés selon les normes européennes en vigueur.

B) Le Plan environnemental

1) Nos produits :

- Nos produits sont issus d'écolabel et / ou biodégradables.
- Nos matériels respectent le développement durable, et nous effectuons une réelle recherche de matériels innovants.

Depuis l'extraction des matières premières jusqu'à son traitement en fin de vie (élimination ou recyclage), un produit traverse de nombreuses étapes. Chacune doit être prise en considération :



- Multi-étapes :

prise en compte de toutes les étapes du cycle de vie du produit (depuis l'extraction des matières premières, jusqu'à la fin de vie du produit, en passant par la fabrication, la distribution, l'utilisation).

- Multicritères :

prise en compte de l'ensemble des impacts environnementaux générés (matières premières, énergie, préservation de la biodiversité, pollution de l'eau, de l'air, des sols, déchets, bruit).

2) Commerce équitable :

Equipement de protection individuel sont tous issus du commerce équitable : Blouses, pantalons, vestes à l'effigie de la société.

3) Préservons nos ressources naturelles et économisons les énergies à travers :

- L'économie d'eau et d'électricité, analyse des rejets.
- Une logistique de proximité : éco conduite, 50% de nos véhicules sont électriques.
- La faible concentration chimique des matériaux utilisés : choix d'achat de matériaux sans emballage ou avec peu d'emballage.
- L'utilisation de papier recyclable.
- Le tri sélectif des déchets : papier, plastique et autres déchets.
- L'économie des consommables.

Partie 2

Présentation de notre organisation

DIAMANET

Diamanet
179, avenue Achille Peretti
92200 Neuilly sur Seine
Tel : 01.55.62.01.61 / Fax : 01.47.99.74.34

2.1 Le management du système Qualité-Environnement

A) La certification ISO 9001 et ISO 14001

Depuis janvier 2013, l'entreprise redouble d'efforts en mettant en place une double certification : ISO 9001 et ISO 14001.
Ce programme est réalisé avec un organisme d'accompagnement nommé Ecoute et Qualité.
Cette double certification devrait intervenir en Avril 2014.
« Les organismes qui réussissent sont ceux qui s'appuient sur la Qualité : de leur organisation à leur service client, en passant par leurs produits ou services délivrés ».

1) ISO 9001

S'appuyer sur la Qualité permet à un organisme d'être prêt pour de nouvelles opportunités sur un marché de plus en plus compétitif.
Certifier son système de management de la Qualité d'après la norme ISO 9001, atteste de son engagement en matière de Qualité et permet de mesurer ses progrès dans l'amélioration continue de ses performances.

L'ISO 9001 s'appuie sur 8 principes :

- L'orientation client : un organisme dépend de ses clients, il a donc besoin d'adapter ses activités pour répondre à son marché.
- L'implication de la direction : permet de définir des objectifs et une orientation commune.
- L'implication du personnel : créer un environnement où le personnel est impliqué dans les objectifs de l'organisation.
- L'approche processus : pour que les résultats soient atteints, les ressources et les activités doivent être managées comme des processus.
- L'approche système du management : l'efficacité et l'efficience d'une organisation dépendent d'une approche système des activités.
- L'amélioration continue : considérer ce principe comme quotidien est un objectif clé.
- Procédure de décision basée sur des faits : une prise de décision est basée sur des analyses logiques, des données et des informations.
- Des relations fournisseurs mutuellement bénéficiaires.

2) ISO 14001

Se préoccuper de l'Environnement et le faire savoir, c'est afficher son image d'organisme citoyen, en interne comme en externe. Un système de management environnemental performant contribue à améliorer sa compétitivité. Les preuves de son engagement sont un facteur clé d'achat auprès de nombreux clients.
Les donneurs d'ordres sensibles à l'Environnement préfèrent choisir des fournisseurs partageant la même démarche, et qui ont opté pour une certification d'après un référentiel tel que l'ISO 14001.
L'ISO 14001 est le seul référentiel international reconnu pour le système de management environnemental.
Basé sur le principe de l'amélioration continue (ou roue de Deming), il a pour finalité d'identifier, de vérifier et de maîtriser les aspects environnementaux de organisme et précise comment piloter tout le système.

La mise en place d'un système de management environnemental selon le référentiel de la norme ISO 14 001 repose sur une démarche volontaire qui doit permettre :

- de mieux connaître les impacts environnementaux générés par les activités de l'organisme.
- de garantir le respect de la réglementation et d'être à même d'anticiper sur les évolutions à venir de cette dernière.
- d'être en mesure d'améliorer les pratiques dans une logique de progrès continu dans le sens d'une réduction des impacts environnementaux Le système de management environnemental participe directement.

Retrouvez en annexe 1 : Les attestations d'accompagnement à la certification ISO

Diamanet
179, avenue Achille Peretti
92200 Neuilly sur Seine
Tel : 01.55.62.01.61 / Fax : 01.47.99.74.34

B) Qualipropre

Depuis 2008, grâce au certificat de qualification professionnelle QUALIPROPRE, la société Diamanet montre son investissement dans une démarche qualité approfondie.

1) Un organisme indépendant

Créé en 1996, l'Organisme de Qualification d'Entreprises dans le domaine de la Propreté et des Services Associés à la propreté, plus connu sous le nom de Qualipropre est un organisme indépendant chargé de qualifier les entreprises ayant une activité de nettoyage et de prestation de services associés à la propreté. Les qualifications délivrées par Qualipropre s'adressent à toutes les entreprises exerçant une activité dans ces domaines, sans discrimination de taille ou d'appartenance à un syndicat professionnel.

2) Un qualificatif distinctif

Dans un marché concurrentiel, les qualifications délivrées par Qualipropre contribuent à distinguer les entreprises.

3) L'engagement Qualipropre

Bien choisir un prestataire de services de propreté est délicat car il s'agit de confier à un tiers ses installations. Les qualifications Qualipropre, garantissent que l'entreprise qualifiée dispose des moyens nécessaires pour dispenser une prestation de qualité, elle est financièrement saine, elle pratique une politique juste et raisonnée et dispose d'un personnel compétent et formé.

4) Un indicateur performant

En informant de manière claire et précise les donneurs d'ordres, les qualifications Qualipropre permettent une meilleure lisibilité de l'offre et s'imposent comme un outil de sélection efficace. La durée de qualification est de quatre ans, avec un suivi annuel sur dossier. La certification de qualification est un avantage majeur pour l'établissement concerné à l'appui de sa politique commerciale et de communication.

C) Les produits : Composants majeurs de nos prestations

Nous apportons une attention toute particulière et permanente au choix des produits, ainsi qu'à la sélection de nos fournisseurs. Chaque nouveau produit est testé avant d'être homologué et introduit dans notre base de données. Nos critères de sélection : efficacité, conservation des surfaces, biodégradabilité, facilité et sécurité d'emploi, conditionnement et identification, vous assurent les meilleurs rapports qualité/prix, sécurité/protection de l'environnement.
Tous les produits que nous proposons sont tous accompagnés :

- d'une notice détaillée précisant la provenance, l'origine et la composition des produits.
- des fiches techniques et de sécurité qui seront obligatoirement fournies.

La société Diamanet oriente sa démarche vers le développement des produits respectueux de l'environnement. À cet effet, nous disposons d'une gamme entière de produits écologiques *. Ces produits nettoient et adhèrent aux parois, détartrent les WC et les urinoirs, éliminent le calcaire, assurent une brillance et respectent les fosses septiques.

D) Les fiches de Données Sécurité (FDS) et informations produits

Les FDS permettent d'identifier le produit chimique, les dangers des composants, les mesures à prendre suite aux conditions d'urgence, des informations réglementaires sur le stockage te le transport. Tous les produits utilisés au sein de l'entreprise Diamanet ont une FDS. Celles-ci sont répertoriées et enregistrées. Sur demande, nous pouvons les fournir à nos clients. De nombreux produits utilisés quotidiennement ou ponctuellement sont mis à la disposition du personnel. Chaque produit est identifié par un pictogramme.
Dans le local de stockage des produits, un rappel des numéros d'urgence figure à proximité et une affiche rappelle la signification de chacun des pictogrammes en déclinant :

- Le nom du produit.
- La solution préconisée.
- Le mode d'emploi.
- L'utilisation, c'est-à-dire l'affectation du produit par type d'opération ou par type de surface.

* Produits issus de la gamme Desty Green

Retrouvez en annexe 2 : Les fiches de Données Sécurité (FDS) et informations produits

Diamanet
179, avenue Achille Peretti
92200 Neuilly sur Seine
Tel : 01.55.62.01.61 / Fax : 01.47.99.74.34

E) Analyse environnementale avec impact significatif

Impacts :

- Eau : maitrise des rejets des produits chimiques.
- Air : maîtrise des consommations de carburant et l'émission de CO2.
- Déchets : évacuation des bidons vides / recyclage papiers et cartons.

L'ensemble de ces impacts donne lieu à des indicateurs, tels que :

- Le nombre de produits toxiques sur le nombre total des produits utilisés.
- Les consommations de carburants avec l'émission de CO2 en fonction du nombre de kilomètres parcourus.

1) L'optimisation des déplacements sur site

Pour répondre à l'optimisation des déplacements, la société Diamanet optimise le nombre de véhicules et le nombre de kilomètres parcourus par activité. Les salariés ont été sensibilisés à la conduite écologique et économique par la remise d'une fiche conseil comprenant les 10 gestes simples à pratiquer pour cette conduite éco responsable. De plus, ils sont affectés sur un site en fonction de leur lieu d'habitation. De cette façon nous limitons les trajets, diminuons les émissions de CO2 et les consommations de carburants. Les agents remplissent et fournissent à leur dirigeant une fiche mensuelle de consommables manquants. Les livraisons de consommables sont faites en même temps que les contrôles qualité (une fois par mois).

2) La gestion des déchets

Chaque personne de l'entreprise Diamanet se doit de trier et recycler ses déchets : papier, carton, plastique...

Au sein de la société, comme chez nos clients, les collaborateurs sont sensibilisés sur les filières de recyclage et les types de poubelles à compartiments, les containers colorés, etc. Les flacons des produits d'entretien sont réutilisables et recyclables. Nous utilisons des produits ultra concentrés (dose à usage unique), afin de limiter au maximum nos déchets. Les salariés sont sensibilisés et formés au rinçage des emballages, jusqu'à baisser les concentrations de façon à n'avoir plus que des déchets industriels banals. Tous les salariés de notre société ont rempli une fiche de « participation de tous impact environnement ».

3) Consignes d'évacuation des déchets

Les inspecteurs récupèrent les bidons vides et lavés sur les sites des clients, puis ils repartent dans le circuit de recyclage plastique.

F) Processus des Ressources Humaines

Le processus énoncé a pour finalité d'assurer la mise à disposition et le suivi d'un personnel compétent, motivé, pour une réalisation performante de votre chantier. Notre activité, en termes de ressources humaines, a pour objectif de mesurer le plus précisément possible le turnover, le taux d'absentéisme et le taux d'échec au recrutement. Il est également de notre mission de rechercher et présélectionner des candidats à travers leurs curriculum vitae selon les compétences requises. L'inspecteur étant l'interlocuteur privilégié de votre chantier, il nous parait essentiel que ce dernier participe de manière active au recrutement du personnel affecté sur votre site.

1) Conditions de reprise du personnel

Par la Convention Collective nationale des entreprises de propreté, le personnel en place, salarié de l'ancien titulaire du marché ayant au moins six mois d'ancienneté sur le site, se doit d'être repris aux mêmes conditions de traitement, à savoir :

- maintien de sa rémunération.
- maintien de ses primes conventionnelles.
- maintien de l'ancienneté.
- maintien des primes éventuelles hors convention dès lors que le montant de ces dernières a été fixe trois mois consécutifs.

2) Actions de remplacement en cas d'absence

Lors du départ en congés du salarié affecté sur votre site, nous nous engageons à vous informer, au minimum 15 jours à l'avance, de ses dates de congés, de vous fournir l'identité et la DUE de son remplaçant. Le remplaçant sera mis en place par l'inspecteur afin de le familiariser à vos locaux ainsi qu'au cahier des charges, objet du contrat. A cette occasion, l'inspecteur vous présentera le dit remplaçant. La société Diamanet a la faculté de faire appel à des agents extérieurs à votre site, tout en garantissant que ces derniers disposeront de toutes les qualifications requises pour le maniement des machines et des produits.

3) Formation et évaluation de notre personnel

La formation est l'axe d'action principal vers lequel convergent les réflexions et les solutions de l'ensemble du personnel de Diamanet, dans un souci constant d'amélioration de la condition individuelle. Le matériel et les produits étant susceptibles d'évoluer en fonction des caractéristiques des différents chantiers, il est nécessaire de veiller également à la mise à jour des connaissances de chacun. Des formations sont donc prévues, avec éventuellement l'intervention des fournisseurs qui permet de vérifier l'adéquation des matériels avec les réalités pratiques des chantiers. Cette formation est notamment importante lors de l'entrée sur un nouveau marché, pour expliquer les méthodes de travail. En effet, c'est en ayant reçu une bonne formation que les agents de nettoyage effectueront leur prestation avec le plus grand soin.

G/ Processus entretien régulier

1) Avec notre personnel

L'entretien régulier se décompose en plusieurs étapes :

- Rédiger la fiche de poste selon le cahier des charges.
- Rédiger un plan de prévention.

Dans la mesure où le personnel de Diamanet intervient dans les locaux du client pour effectuer les prestations qui lui sont confiées, la connaissance et le respect des consignes de sécurité sont doublement nécessaires, aussi bien à l'égard du personnel de nettoyage que vis-à-vis des procédures propres aux bâtiments où il effectue ses prestations. La démarche sécurité implique donc la création de plans de prévention. Ils sont réalisés avec le client suite à une visite sur site. Ils permettent d'identifier et d'évaluer les risques encourus par les agents de propreté lors des prestations de nettoyage.

Enfin, les plans de prévention sont mis à jour de façon annuelle, et sont rédigés pour les sites où la société intervient plus de 400 heures par an, ou pour des travaux spécifiques. Les consignes les plus importantes telles que celles portant sur la sécurité lors des déplacements ou lors de la manipulation des matériels, sont expliquées immédiatement à l'embauche. Lors des séances de formation, une partie du temps est consacrée à la sécurité, les principaux risques à prendre en considération ainsi que les éléments de sécurité à respecter.

Concevoir la fiche opérationnelle du chantier :

L'agent de propreté, le jour du lancement du chantier se voit remettre une fiche où toutes les tâches à exécuter sont référencées par un schéma avec pour chaque tâche un code couleur définissant la fréquence d'exécution.

Remise du livret à l'agent de propreté en charge de la prestation, formation et sensibilisation :

L'inspecteur en charge du site fixe un rendez-vous sur le chantier avec l'agent concerné afin de lui remettre le livret de démarrage du chantier, de le lire ensemble et de prendre en considération la fiche de poste.

2) Avec nos clients

- Suivi du chantier :

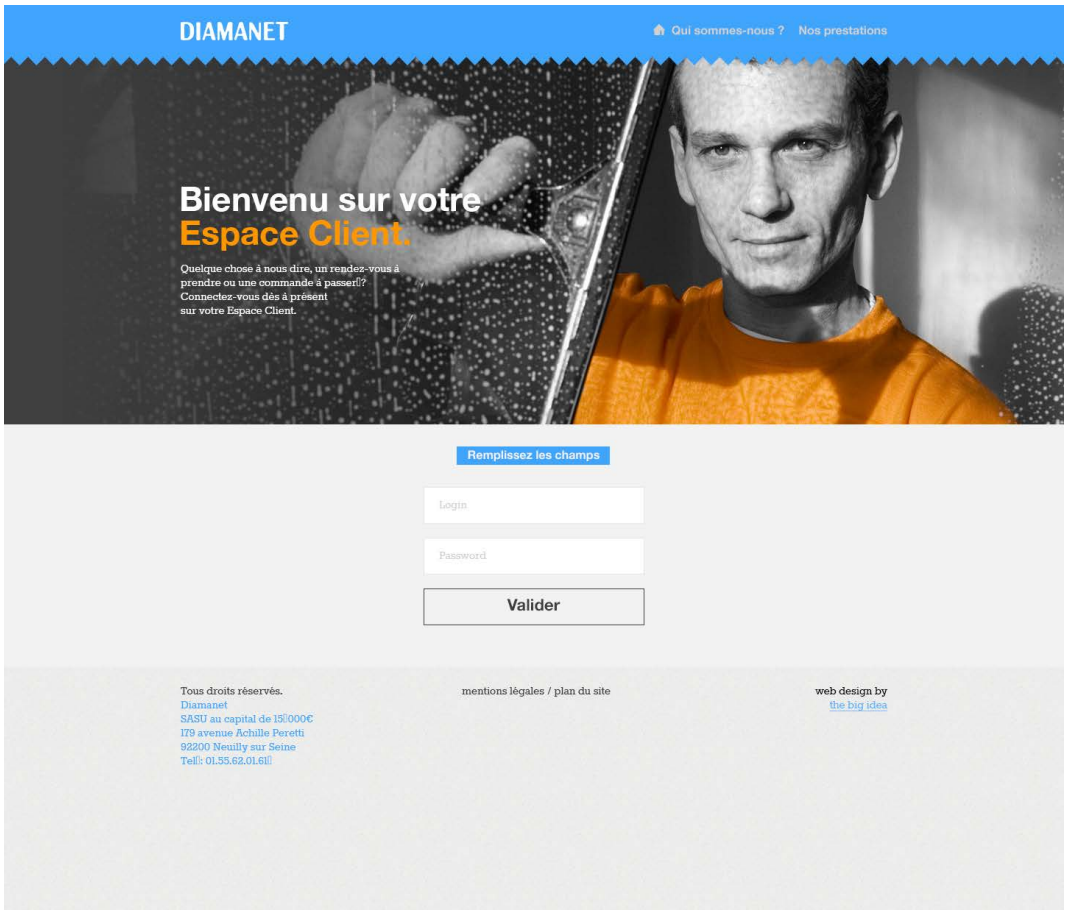
Dans le cadre d'une prestation « entretien régulier », un cahier de liaison sera fourni par la société Diamanet. Il sera exclusivement consacré aux échanges entre la société Diamanet et le représentant désigné de votre site qui pourra y porter ses remarques et observations. L'inspecteur se référera à ce cahier à chacun de ces passages et en fonction des remarques. L'approvisionnement des produits sur site se fait une fois par mois à l'aide de la fiche commande rédigée par l'agent de propreté en charge du chantier qu'il transmet à l'inspecteur. Nous pouvons fournir sur demande un exemple de cahier de liaison.

- Une interface dédiée à notre client sur notre site internet :

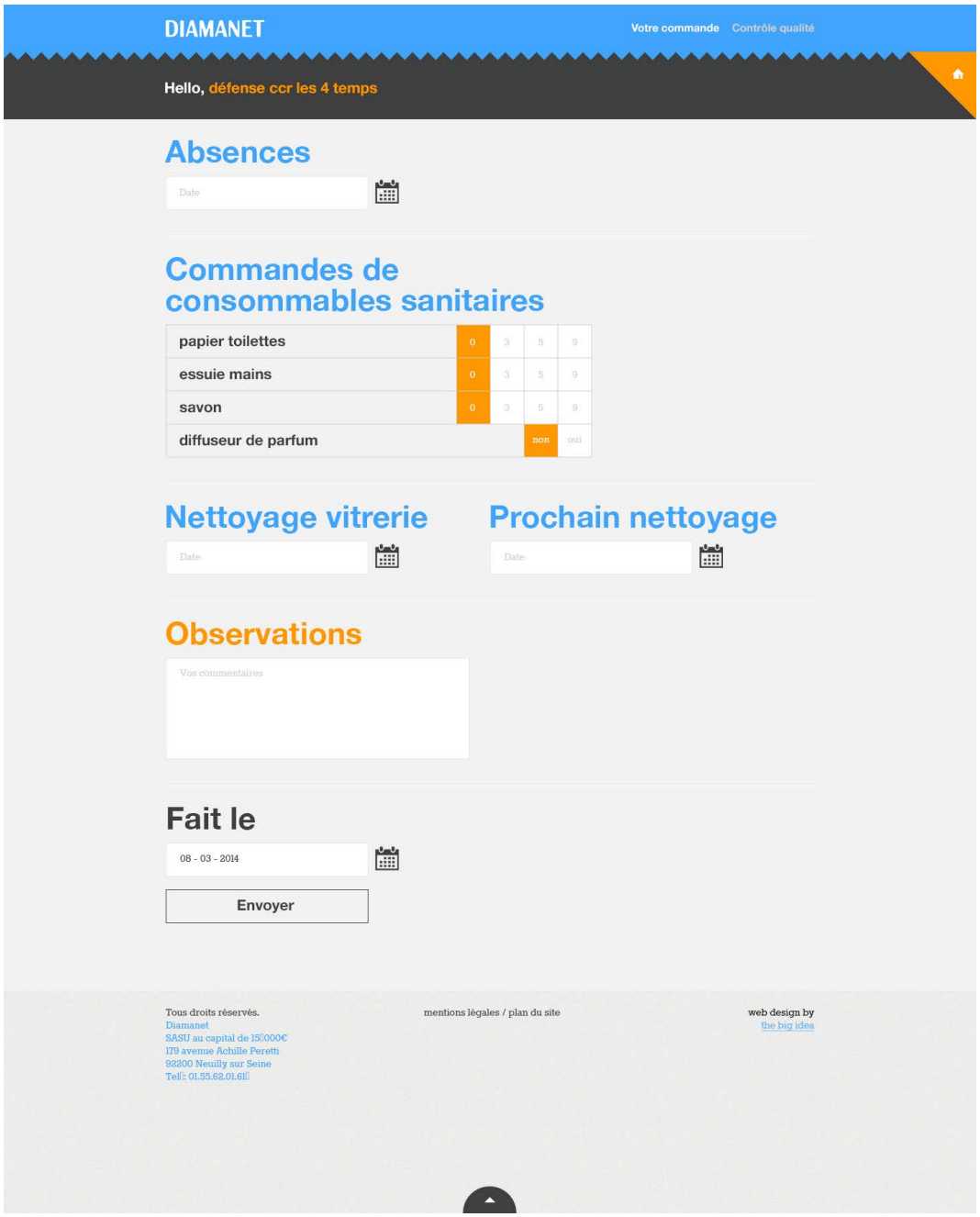
Dans le souci d'être toujours le plus proche possible de nos clients, nous mettons à leur disposition un espace privilégié de dialogue avec nous via notre site internet. Lors du démarrage d'un contrat, le client se voit remettre un login associée à un code qu'il pourra utiliser sur notre site afin de nous faire remonter toute information qu'il juge nécessaire. Cette information nous sera remontée en direct et de manière instantanée, permettant un retour rapide de notre part. Vous trouverez ci-dessous un visuel de l'espace client qui vous sera dédié.

Retrouvez en annexe 3 et 4 : Un exemple de fiche de poste et de plan de prévention

Retrouvez en annexe 5 : Un exemple de fiche opérationnelle de chantier



Diamanet
179, avenue Achille Peretti
92200 Neuilly sur Seine
Tel : 01.55.62.01.61 / Fax : 01.47.99.74.34



www.diamanet.com

Diamanet
179, avenue Achille Peretti
92200 Neuilly sur Seine
Tel : 01.55.62.01.61 / Fax : 01.47.99.74.34

Diamanet
179, avenue Achille Peretti
92200 Neuilly sur Seine
Tel : 01.55.62.01.61 / Fax : 01.47.99.74.34

H) Contrôle des prestations

1) Autocontôle

L'autocontrôle est le prolongement au quotidien de l'action de l'inspecteur par l'implication de tout le personnel. Il devient ainsi un élément à part entière de la mission des agents de service. L'objectif de l'autocontrôle est de garantir au client un niveau optimal de qualité qui, par la l'instauration d'une culture de résultat, permettra de développer un climat de confiance entre client et prestataire d'une part, et entre encadrement et exécutants de l'entreprise d'autre part.
Avec l'accompagnement de l'inspecteur, les agents de service (ASl) apprennent à :

- juger de la qualité de leur travail.
- mesurer le résultat du travail en fonction des critères requis.
- identifier et éliminer les points faibles.
- garantir et renforcer les résultats.
- analyser et déterminer leurs besoins en formation.
- développer le réflexe Qualité et l'esprit d'équipe.
- accroitre leurs compétences professionnelles.

2) Réalisation des contrôles par l'inspecteur

Afin de répondre au mieux aux exigences de nos clients nous réalisons des contrôles qualité sur site (la fréquence de ceux-ci sont définis dans le cahier des charges). Un contrôle peut être contradictoire ou non. Il sert à vérifier la conformité de la prestation par rapports aux exigences.
L'inspecteur suit un plan de contrôle :

- Etablissement des lots de nettoyage :

le chantier est découpé en lots de nettoyage : un lot est un local ou un ensemble de locaux.

- Règle de notation :

le système de notation est à 4 niveaux : Très Bon, Bon, Moyen, Mauvais.
Nous appliquons un coefficient de l à 3 en fonction des locaux.
Le document support du contrôle est la fiche de contrôle : elle permet l'enregistrement du contrôle

- Fréquence de contrôle :

la fréquence du contrôle formalisé est définie suivant l'importance du chantier.
L'ensemble des contrôles à réaliser est répertorié sur le Planning des Contrôles édité par le contrôleur.
Un nouveau chantier est contrôlé plus fréquemment à son démarrage sans formalisation :
le plan de contrôle est mis en place après organisation du chantier.

3) Conséquences des contrôles

Après réalisation du contrôle, les résultats sont saisis sur informatique. Il est calculé ainsi la note finale du contrôle : elle correspond à la moyenne de toutes les notes. Afin que vous ayez un œil sur notre qualité de presttion et un suivi, nous vous retournons par mail, le contrôle qualité réalisé.

- Conclusion du contrôle :

Le contrôle est jugé non conforme si on trouve plusieurs notes « Déficient » (suivant l'importance du point).
On déclenche alors la procédure de traitement d'une non-conformité.

4) Traitement des non-conformités

Les contrôles qualité inférieurs à 70% = fiche de non-conformité
(recherche de causes mise en place des actions correctives et transmission des actions au client).
Les contrôles qualité entre 70% et 75% = traitement de non-conformité en interne avec une ouverture de fiche.
Les contrôles qualité supérieur à 75% = contrôle conforme et mise en place d'action immédiate si nécessaire
(appel du ou des salariés afin de donner les points forts ou à améliorer).
Les réclamations clients (mails, fax ou suite à une visite clients) donnent lieu à :

- L'ouverture d'une fiche de non-conformité.
- La recherche de causes.
- La mise en place d'actions correctives.
- Des retours clients.

2.2 Gestion des stocks : achats produits et matériel

La finalité est :

- D'assurer la mise à disposition des produits d'entretien efficaces.
- D'assurer la mise à disposition et le suivi du matériel pour une réalisation performants vis-à-vis de l'environnement performante du chantier. Pour cela, nous évaluons nos fournisseurs sur la qualité, le service, l'efficacité et le prix (annuel).

2.3 Les travaux exceptionnels

Diamanet, c'est aussi la réalisation de travaux exceptionnels, tels que :

- Lavage de vitrerie toute hauteur avec nacelle.
- Lavage à haute pression.
- Métallisation des sols thermoplastique.
- Lustrage des sols.
- Désincrustation à l'acide.
- Pose d'émulsion.
- Spray-méthode.
- Décapage au mouillé.
- Nettoyage de moquette par système injection-extraction.
- Assèchement des locaux suite à dégâts des eaux.
- Balayage mécanisé sur parking.
- Enlèvements d'encombrants, transport et mise en déchetterie.
- Cristallisation du marbre.

DIAMANET

Nettoyage Industriel Responsable

Diamanet
179, avenue Achille Peretti
92200 Neuilly sur Seine
Tel : 01.55.62.01.61 / Fax : 01.47.99.74.34